

EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS PROFESORES DE NUEVO LEÓN, MÉXICO: UN ESTUDIO EXPLORATORIO DE GÉNEROS

Tevni Grajales Guerra
Universidad de Montemorelos, México

RESUMEN

Según la teoría del agotamiento emocional, éste se presenta con mayor frecuencia entre personas que manifiestan un alto grado de involucramiento en sus tareas laborales motivadas por metas poco realistas suponiéndose una relación de causalidad entre involucramiento y agotamiento emocional. Esta investigación, realizada con una muestra aleatoria estratificada de 750 sujetos seleccionados de entre más de 5,000 profesores de preparatoria del Estado de Nuevo León, México, observa, desde la perspectiva del género, la forma como los docentes experimentan el agotamiento emocional, la satisfacción laboral y el grado de involucramiento en su trabajo. Los instrumentos utilizados fueron el componente de agotamiento emocional del MBI de Maslach y Jackson (1997), el factor J de la escala de Jenkins (1992) y el cuestionario de satisfacción de docentes elaborado por Viera (1998). Los docentes varones mostraron una tendencia a disminuir su involucramiento en el trabajo en la medida en que su agotamiento emocional aumenta, en tanto las profesoras no mostraron relación significativa entre el agotamiento emocional y el grado de involucramiento en el trabajo. Esta situación llama la atención dado que las mujeres observadas experimentan niveles de agotamiento emocional significativamente mayores que los varones. Los hombres, con menores niveles de agotamiento emocional, claudican con mayor facilidad ante el involucramiento en su trabajo. Los profesores, que dicen involucrarse más en su trabajo, reportan menores niveles de agotamiento emocional en contraste con las profesoras, quienes no manifiestan cambio en su involucramiento en el trabajo.

Agotamiento emocional en el contexto laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir o sensibilidad se disipa o disminuye. Para Babakus, Cravens, Johnston y Moncrief (1999), el agotamiento emocional se caracteriza por la sensación de que el tanque emocional individual se encuentra vacío y falto de energía. Uno de sus síntomas más comunes es el sentimiento de ansiedad al pensar que hay que ir al trabajo.

Antecedentes

El agotamiento emocional es considerado por Maslach y Jackson (1981) como un componente de lo que Freudenberg (1974) denominó *burnout*: el estado de fatiga o frustración que siente un trabajador una vez que comienza a percibir que dedicó excesivas fuerzas y recursos personales para alcanzar expectativas poco realistas. Según Maslach y Jackson (1981) el agotamiento emocional junto con el cinismo o despersonalización y la

EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS PROFESORES

falta de realización personal constituyen la triple dimensión del *burnout*; por ello propusieron el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) que utiliza dos escalas de medición: una de intensidad y otra de frecuencia. El MBI tiene diversas versiones y adaptaciones a diversos tipos de empleados e idiomas; pero aunque ha sido ampliamente utilizado también ha tenido sus debilidades psicométricas (Drake y Yadama, 1996; Garden, 1987; 1989; Schaufeli, Enzmann y Girault, 1993; Shirom, 1989).

El problema que plantean las características psicométricas del MBI se hace evidente en los numerosos estudios realizados, desde inicios de la década del noventa, para determinar su validez en diferentes contextos y grupos de trabajadores (Abu-Hilal y Salameh, 1992; Arthur, 1990; Byrne, 1993; Drake y Yamada, 1995; Evans y Fischer, 1993; Gold y Roth, 1991; Gorter, Albrecht, Hoogstraten y Eijkman, 1999; Schaufeli y Daamen, 1994; Schaufeli y Van Dierendonck, 1993; Scherer y Cox, 1992; Schutte, Toppinen, Kalimo y Schaufeli, 2000; Walkey y Green, 1992). Los estudios evidencian que el comportamiento de los elementos de la escala es muy inestable especialmente en lo que se refiere al componente de despersonalización y al mismo tiempo reconocen que el componente agotamiento emocional es el que aparece mejor definido (Grajales, 2000).

Por su parte Pines, Aronson y Kafri (1981) desarrollaron una escala de agotamiento laboral con una perspectiva en cierta medida diferente a la de Maslach y Jackson al proponer que el agotamiento se manifiesta en las dimensiones físicas, mentales y emocionales del empleado. Para ellos, el agotamiento físico se manifiesta en dolores de cabeza, vulnerabilidad a enfermedades, cambio en

hábitos alimentarios y peso; el agotamiento mental implica actitudes negativas hacia sí mismo, su vida y su trabajo; el agotamiento emocional es caracterizado por un sentimiento de depresión, un sentimiento de estar atrapado que conduce a la desesperación.

Después de dos décadas de estudios sobre el *burnout* existe consenso en señalar que el componente más determinante es el agotamiento emocional (Turnipseed y Moore, 1999), lo cual para algunos es la raíz del *burnout* (Cordes y Dougherty, 1993; Gaines y Jermier, 1983). El agotamiento emocional se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos y es potencialmente importante para explicar un amplio rango de conductas y actitudes por parte del servidor social (Gaines y Jermier, 1983; Lee y Ashforth, 1996; Singh, Goolsby y Rhodes, 1994)

Los principales antecedentes del agotamiento emocional que se identifican en la literatura son la ambigüedad y el conflicto del papel (*role*) que cumple el empleado. El primero se entiende como la situación en la cual una persona no ha recibido instrucciones claras respecto a cuáles son las expectativas de su papel en el trabajo o la organización y el segundo como la incompatibilidad con expectativas comunicadas las cuales contrarían algún aspecto de lo que se considera un desempeño adecuado (Rizzo, House y Lirtzman, 1970).

Ambas situaciones pueden generarse en el escenario laboral de los maestros según las declaraciones de Egan (1997), quien parece sugerir una fuente de conflicto en el papel que se asigna a los maestros cuando señala que el sistema educacional se sostiene en una concepción de la

educación fundamentalmente incoherente. Según este autor, el problema surge del hecho de que la teoría educativa sostiene tres ideas educacionales que son incompatibles entre sí, a saber:

1. Tenemos que formar a los jóvenes según las normas y convenciones de la sociedad adulta: socialización, homogeneización de los muchachos.

2. Tenemos que enseñarles el conocimiento que les asegure una forma de pensar que se conforme con lo que es real y verdadero respecto a nuestro mundo: conectar al estudiante con la gran conversación cultural, lo que aprende es para establecer el terreno desde el cual podrá juzgar lo apropiado de los valores, normas, creencias y prácticas de la sociedad.

3. Debemos promover el desarrollo del potencial individual de cada estudiante: el estudiante debe aprender cómo aprender, el maestro debe desarrollar programas para el pensamiento crítico, debe evaluar el éxito educativo por lo que la persona puede hacer con lo que sabe, hay que enfocarse en la experiencia del estudiante.

Según Egan, no es posible lograr una de estas tres ideas educacionales sin afectar el logro de la otra. Socializar implica intervenir en el desarrollo del potencial individual. El énfasis academicista retrae al alumno de sus funciones sociales. El desarrollo natural de la persona obliga a renunciar a los modelos socializante o academicista de las anteriores propuestas.

Babakus et al. (1999), en un estudio sobre personas dedicadas a ventas, encontraron que el conflicto del papel (*role*) tiene un impacto significativo en el agotamiento emocional y que la ambigüedad del papel (*role*) tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral. Al mismo tiempo señalan que el agota-

miento emocional tiene un impacto negativo sustancialmente grande en la satisfacción laboral, lo que implica que el agotamiento emocional antecede al decaimiento de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral para Rosenbaum (1999) es hacer bien un trabajo que se disfruta sintiéndose recompensado por los esfuerzos y para Kreitner y Kinicky (1997) es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo, lo que permite vislumbrar de qué manera el agotamiento emocional puede relacionarse en términos de causa y efecto con la satisfacción laboral.

Un antecedente del *burnout* y por consecuencia del agotamiento emocional es lo que se podría denominar el involucramiento o dedicación al trabajo. Se refiere a la forma como una persona aborda su labor al tener que dedicar horas extras, asumir tareas en tiempos límites y preferir una promoción laboral a un incremento salarial. Refiriéndose a esa disposición y su relación con el *burnout*, Helliwell (1981) señala que no es el empleado autocomplaciente y "llévalo suave" quien corre el mayor riesgo de *burnout*, sino el hombre o la mujer que tiene grandes expectativas, es idealista y posee un claro sentido de propósito en la vida. Es una característica propia de las personas que Jenkins, Zyzansky y Rosenman (1992) identifican como tipo A, con un estilo de vida caracterizado por una extrema competitividad, motivación para el logro, agresividad, sensación de estar en desafío con la responsabilidad y bajo la premura del tiempo. Este tipo de persona logra altos niveles de implicación o involucrimiento en el trabajo según fue identificado como factor J en el Inventario de Actividades de Jenkins (JAS). Se afirma que este deseo de lidiar exitosamente a favor de otros, particularmente cuando

EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS PROFESORES

tienen problemas, genera una tensión emocional crónica que desemboca en agotamiento emocional (Maslach y Leiter, 1997).

Otra dimensión de la investigación sobre agotamiento emocional incluye estudios comparativos desde la perspectiva del género de los cuales se mencionan algunos a continuación. En un estudio realizado entre 344 administradores de asuntos estudiantiles, Howard-Hamilton, Palmer, Johnson y Kicklighter (1998) encontraron que las mujeres informan mayores niveles de agotamiento emocional y que las relaciones entre el agotamiento emocional y varias de las características o actividades estudiadas son diferentes al observar mujeres y hombres. Estos resultados contrastan con los obtenidos por Van Horn, Schaufeli, Greenglass y Burke (1997), quienes estudiaron 1811 maestros canadienses y holandeses encontrando un mayor agotamiento emocional en los varones al compararlos con las mujeres. Una década antes Williams (1989), al estudiar 492 enfermeras, trabajadores sociales y maestros entre 23 y 80 años de edad en Carolina del Sur, encontró una relación significativa entre el agotamiento emocional con el grado de empatía emocional, siendo la empatía significativamente mayor en las mujeres que en los hombres. Otro estudio realizado por Strykowska y Trzeciakowska en Polonia (1994) concluyó que al comparar las mujeres entre sí, las que tiene mayores niveles de logro académico tiene una mayor susceptibilidad hacia el burnout y de manera particular con respecto al agotamiento emocional. Al comparar según su género a un grupo de 304 policías con el mismo grado institucional, Norvell, Hills y Murrin (1993) observaron que los varones experimentan un mayor grado de agotamiento emo-

cional y mayor insatisfacción en el trabajo que sus compañeras oficiales.

Aunque el agotamiento emocional ha sido objeto de estudio desde mediados de los años 70, son muy escasos los estudios realizados en el contexto latinoamericano, lo cual condujo al interés por observar la forma como el fenómeno del agotamiento emocional se presenta desde una perspectiva de géneros entre profesores de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en México. Este estudio no pretende llegar a conclusiones relacionadas con inferencias más allá de la población estudiada ni explicar las diferencias o concordancias que pudieran lograrse en comparación con estudios realizados en otros contextos profesionales, culturales o étnicos. Es el estudio preliminar de una nueva línea de investigación que adopta el investigador.

Problema

Según la teoría del agotamiento emocional, éste se presenta con mayor frecuencia entre personas que manifiestan un alto grado de involucramiento en sus tareas laborales motivadas por metas poco realistas suponiéndose una relación de causalidad entre involucramiento y agotamiento emocional. Por otra parte se considera que la satisfacción laboral del empleado disminuye en la medida que el agotamiento emocional se incrementa. De ser así entre los profesores de preparatoria en Nuevo León se buscó determinar si la experiencia es la misma tanto para los hombres como para las mujeres. Este estudio realizado en Nuevo León, México, durante el año 2000, buscó dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Difieren las maestras de los maestros de la escuela preparatoria de Nuevo León en su nivel de agotamiento emocional y la forma como éste se relaciona con el grado de involucramiento en

la labor docente y con la satisfacción laboral?

Método

A fin de dar respuesta a la pregunta de investigación se procedió a una investigación empírica descriptiva de encuesta; un estudio de carácter exploratorio que intenta un acercamiento puntual al fenómeno del agotamiento emocional entre profesores en Nuevo León, México.

Sujetos

Los sujetos observados en esta investigación representan una población de 4905 profesores de las escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en México quienes laboran en instituciones privadas y públicas. de entre los cuales fue seleccionada de manera aleatoria y por racimos una muestra de 1045 profesores que dictaban clases durante el año escolar 2000-2001.

El total de profesores que participaron del estudio fue de 704. De este total el 56% son varones y el 3% apenas cursa su primer año de trabajo, teniendo el 36% diez o menos años de experiencia. En el caso de las mujeres, que representan un total de 312 casos, el 4.5% tiene un año de experiencia y el 49% tiene menos de once años de servicio en contraste con los varones de los cuales el 64% tiene más de diez años de servicio. Un mayor porcentaje de varones (43% de 392) tiene empleo de tiempo completo comparado con las mujeres (34% de 312), en tanto el mismo porcentaje (3.8%) de cada sexo se dedica a reemplazo temporal.

Instrumentos

Para medir el agotamiento emocional se utilizó la subescala de intensidad que de la versión hispana del *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson,

1997) la cual está formada por nueve indicadores. El MBI es el instrumento más utilizado en los estudios de burnout durante los últimos 25 años; además, como se mencionó en la sección de antecedentes, desde 1990 se han realizado diversos estudios sobre su validez (incluyendo uno entre profesionales de Nuevo León) llegándose a reconocer que el componente agotamiento emocional es el mejor definido de los tres constructos de la escala¹. Un estudio en México (Grajales, 2000) estimó su consistencia interna (α de Cronbach = .80).

La segunda escala mide el grado de involucramiento del maestro en su labor; con ese propósito se utilizaron los 24 indicadores de respuestas múltiples del componente J del Inventario de Actividades de Jenkins (Jenkins, Zyzanski y Rosenman, 1992). A manera de ejemplo, una de estas preguntas indaga “¿Cuál de las siguientes situaciones es más frecuente en su vida cotidiana?”, con las alternativas de respuesta que aparecen a continuación: (a) problemas que necesitan solución inmediata, (b) retos a los que es preciso enfrentarme, (c) mi vida es una rutina de hechos fácilmente predecibles, (d) noto la falta de cosas en las que interesarme u ocuparme. Este componente del JAS informa una consistencia interna de $\alpha = .80$ y su procedimiento de validez se ha basado en la validez predictiva que consistió en la comparación de personas de cardiopatía isquémica en un intervalo entre 5 y 10 semanas después de su ingreso con grupo de control de personas sanas, pero con características demográficas y culturales equivalentes.

La escala de satisfacción laboral fue elaborada por Viera Padilla (1998) y contiene catorce declaraciones para ser contestadas en una escala de 1 a 7 según

EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS PROFESORES

grado de satisfacción. Su validez de constructo se obtuvo por análisis de claridad y pertinencia por parte de expertos y posteriormente se aplicó inicialmente a 99 docentes de educación primaria y secundaria, luego se hizo una segunda aplicación a 834 docentes de secundaria. En ambos casos se procedió a un análisis de componente principal, mediante el cual se seleccionaron indicadores con cargas factoriales superiores a .70. La consistencia interna de la escala está determinada por un α de Cronbach de .89. A manera de ejemplos, se mencionan tres de los indicadores utilizados: (a) las relaciones que se dan dentro del grupo de trabajo, (b) sus relaciones con sus superiores inmediatos, (c) el estatus de los profesores en la sociedad.

Procedimiento

Previa autorización de las autoridades correspondientes, la encuesta fue administrada a los profesores que se encontraban en su puesto de trabajo al momento de la visita, por una persona ajena a las instituciones incluidas en la muestra, durante el mes de mayo. Lamentablemente dos instituciones desistieron de participar al momento de la aplicación de manera que del total de encuestas distribuidas se obtuvieron 704 formularios con información completa.

Resultados

Respecto a las variables en estudio se pudo observar que aunque los varones informan una media superior, no difieren de manera significativa con las mujeres en el grado de satisfacción laboral ni en su grado de involucramiento en el trabajo (ver Tabla 1). Sin embargo, en la variable denominada grado de cansancio emocional, cuyos valores tienden a ser bajos comparados con estudios realizados en otros países (media < 17), las

profesoras alcanzan una media (13.6) significativamente mayor a la de los varones ($t_{(632)}=2.65$, $p=.008$), con una desviación típica del agotamiento emocional en ambos grupos alta pero que no difiere de la observada en Estados Unidos ($s = 10.57$) y España ($s = 11.30$), según Maslach y Jackson (1997). Dado que la desviación típica de la variable cansancio emocional (9.9) sugiere una distribución no normal, se recurrió a la transformación logarítmica (media=.98; desviación típica=.38; $n=604$) que permite corregir el sesgo particularmente cuando es positivo (Hair, Anderson, Ttahn y Black, 1998). La variable así transformada confirma la diferencia significativa de mayor cansancio emocional para mujeres respecto a varones ($t_{(602)}=-2.15$; $p=.032$)².

Respecto a la relación que pueda existir entre el grado de agotamiento emocional con la satisfacción laboral y el involucramiento en el trabajo, se observó que en general existe una relación negativa significativa entre el agotamiento emocional y las variables satisfacción laboral ($r= -.33$; $p=.000$) e involucramiento en el trabajo ($r= -.11$; $p=.007$). Al observar las mismas relaciones bivariantes según se presentan por género, las variables tienen el mismo comportamiento excepto que se observó relación no significativa entre el grado de involucramiento en el trabajo y el cansancio emocional de las mujeres ($r= -.08$; $p=.162$) y en el caso de los varones ($r= -.27$; $p =.000$). Al considerar que el tamaño de la muestra puede explicar la significatividad de la correlación se procedió a un segundo análisis de correlación entre agotamiento emocional e involucramiento en el trabajo reduciendo al azar en un 50% la muestra; se obtuvo para mujeres ($r=-.11$; $p=.186$) y para los varones ($r=-.27$; $p=.000$)³.

Tabla 1
Medias y desviaciones típicas por variables en la muestra y por género

Variable	Mujeres (N=312)		Varones (N=392)		Total (N=704)	
	\bar{x}	s	\bar{x}	s	\bar{x}	s
Agotamiento emocional	13.6	10.2	11.6	9.6	12.5	9.9
Satisfacción laboral	67.3	15.3	68.1	16.7	67.8	16.1
Involucramiento en el trabajo	192.2	42.1	197.6	41.0	195.2	41.5

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio demuestran que, desde una perspectiva general, la dedicación al trabajo y la satisfacción laboral que perciben los profesores de preparatorias en Nuevo León responde a una teoría generalizada que propone una relación significativa inversa de estas variables con el agotamiento emocional. Lo que supone que a mayor agotamiento emocional la satisfacción laboral y el grado de involucramiento de los maestros en su trabajo es menor. Esto parece coincidir con estudios como los de Babakus et al. (1999) que señalan que el agotamiento emocional tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral, lo cual conduce al desmejoramiento de la calidad de los servicios que se prestan.

Los resultados observados ofrecen evidencias que sugieren una tendencia por parte de los varones a disminuir su involucramiento en el trabajo en la medida en que su agotamiento emocional aumenta, suponiendo que exista una relación de causa-efecto entre agotamiento emocional e involucramiento en el trabajo; situación que parece diferente en el caso de las profesoras en quienes no se observa relación significativa entre el agotamiento emocional y el grado de involucramiento en el trabajo. Esta situación resulta interesante al considerar que las mujeres observadas experimen-

tan niveles de agotamiento emocional significativamente mayor que los varones⁴. En otras palabras, se puede decir que las mujeres, quienes tienen niveles de agotamiento emocional significativamente mayores que los varones, tienden a sobrellevar de mejor manera dicha situación conservando una mejor disposición hacia el involucramiento en el trabajo al compararlas con sus colegas varones. Los hombres con menores niveles de agotamiento emocional claudican con mayor facilidad ante el involucramiento en su trabajo.

Pero si, a diferencia del enfoque presentado en el párrafo anterior, cambiáramos de dirección de la causalidad para atribuir una relación de causalidad del involucramiento en el trabajo sobre el agotamiento emocional, podríamos concluir que los profesores que dicen involucrarse más en su trabajo al mismo tiempo reportan menores niveles de agotamiento emocional, lo cual es diferente entre las profesoras, pues alcanzan niveles de agotamiento similares a los de los varones independientemente del grado con que se involucran en su tarea. Evidentemente este asunto debe abordarse en estudios posteriores utilizando técnicas de análisis estructural, lo que supera los propósitos y límites de este trabajo.

La mayoría de los estudios realizados desde que Goleman (1995) popularizó el

concepto de inteligencia emocional parecen indicar que la mujer tiene una inteligencia emocional significativamente superior a la del hombre, lo que se puede verificar si consideramos que las escalas de medición de la inteligencia emocional proponen criterios de evaluación diferentes para hombres y para mujeres (Mehrabian, 1996; Mehrabian, Young y Satos, 1988). La sensibilidad emocional de la mujer puede explicar su mayor propensión al agotamiento emocional según puede inferirse de los resultados de enfermeras presentados por Williams (1989), pero al mismo tiempo esa sensibilidad puede contribuir a su capacidad para conservar la ecuanimidad ante la responsabilidad laboral.

Los resultados de este estudio concuerdan con los de Howard-Hamilton et al. (1998) al atribuir a las mujeres un mayor nivel de agotamiento emocional, pero contrasta con los resultados obtenidos entre profesores holandeses y canadienses en que los varones manifestaron mayor nivel de agotamiento emocional que las mujeres (Van Horn et al., 1997). El estudio del agotamiento emocional entre oficiales de policía en el estado de Florida, EE. UU. (Norvell, Hills y Murrin, 1993), encontró mayor agotamiento emocional entre los varones, lo que lleva a suponer que la forma en que las personas experimentan el agotamiento emocional puede estar determinado de alguna manera por factores de orden socio-cultural además de los factores relacionados con la persona y con la organización, como lo propone la literatura.

Richardsen, Burke y Mikkelsen (1999) afirman que las iniciativas organizacionales para apoyar y desarrollar las carreras profesionales de las mujeres contribuyen a disminuir el grado de agotamiento entre ellas y las conducen a una

mayor satisfacción en la vida. De ser así, es evidente la necesidad de que en Nuevo León se tomen medidas administrativas para facilitar las condiciones laborales de las profesoras reconociendo las diferencias prácticas que se presentan por causa del género, acción que se justifica ante la evidente disposición de la mujer por mantenerse involucrada en su labor a pesar de enfrentar un mayor nivel de agotamiento emocional.

Conclusión

Se concluye que los profesores de preparatoria en Nuevo León enfrentan muy bajos niveles de agotamiento emocional y que las profesoras a pesar de experimentar niveles de agotamiento emocional ligeramente superior a los de sus compañeros varones, no evidencian que esa situación interfiera en la forma como se comprometen con su función profesional; cosa que sí sucede con sus colegas varones. Además se advierte la necesidad de estudios que identifiquen y orienten medidas administrativas que tiendan a apoyar y facilitar las condiciones de trabajo particulares de la mujer como profesora especialmente de aquellas que laboran como docentes de tiempo parcial. Además, se nota la necesidad de realizar estudios que permitan describir desde la perspectiva de la estadística estructural los modelos que expliquen en términos de causalidad la relación observada entre las variables estudiadas. Al considerar que estas mujeres viven en un contexto social en el que por lo general también tienen que asumir las labores del hogar como un trabajo adicional, surge la inquietud por conocer cuántas de ellas laboran en más de una institución (dado que más de la mitad tienen contrato de tiempo parcial en las instituciones donde fueron observados) y cuál es su carga total de trabajo al incluir las

labores domésticas las actividades de superación personal y otras ocupaciones paralelas.

Notas

1. Siendo que este trabajo no pretende ingresar en la temática de la medición del burnout y/o sus componentes (cansancio emocional), se optó por aplicar el instrumento más utilizado. Aunque el autor tiene sus reservas respecto de la validez factorial del mismo (Grajales, 2000) considera que utilizarlo facilita las comparaciones con los estudios realizados dado que también utilizan este instrumento.

2. El efecto del tamaño es igual a .018 y el poder de la prueba .77.

3. El coeficiente de correlación mencionado pierde su significación si la muestra se reduce al 25% de su total, lo cual representa menos del 4% de la población total.

4. Se trata de una conclusión preliminar que requiere de posteriores estudios, de manera preferente en lo que se refiere a observar profesores que tengan niveles más altos de cansancio emocional.

Referencias

- Abu-Hilal, M.M. y Salameh, K. M. (1992). Validity and reliability of the Maslach Burnout Inventory for a sample of non-western teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 52(1), 161-169.
- Arthur, N. M. (1990). The assessment of burnout: A review of three inventories useful for research and counseling. *Journal of Counseling and Development*, 69(2), 186-189.
- Babakus, Emin; Cravens, David W., Johnston, Mark y Moncrief, William C. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1), 58-70.
- Byrne, Barbara M. (1993). The Maslach Burnout Inventory: Testing for factorial validity and invariance across elementary, intermediate and secondary teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(3), 197-212.
- Cordes, C. L. y Dougherty, T.W. (1993). A review of an interation of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Drake, Brett y Yamada, Gautama N. (1995). Confirmatory factor analysis of the Maslach Burnout Inventory. *Social Work Research*, 19(3), 184-192.
- Drake, Brett y Yadama, Gautama N. (1996). A structural equation model of burnout and job exit among child protective services workers. *Social Work Research*, 20, 179-187.
- Egan, Kieran. (1997). *The educated mind: How cognitive tools shape our understanding*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Evans, Brian K. y Fischer, Donald G. (1993). The nature of burnout: A study of the three-factor model of burnout in human service and non-human service sample. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(1), 29-38.
- Freudenberger, Herbert. (1974). Staff burnout. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Garden, A.M. (1987). Depersonalization: A valid dimension of burnout? *Human Relations*, 40, 545-560.
- Garden, A. M. (1989). Burnout: The effect of psychological type on research findings. *Journal of Occupational Psychology*, 62., 223-234.
- Gaines, J. y Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Grajales, Tevni E. (2000). Validez factorial del MBI versión española en una población de profesionales mexicanos. *Memorias 2000 del CIE*. Montemorelos, N.L.: Editorial Montemorelos.
- Goleman, Daniel. (1995). *La inteligencia emocional*. México: Javier Vergara.
- Gold, Y. y Roth, R. A. (1991). The relationship of scores on the educators survey, a modified version of the Maslach Burnout Inventory, to three teaching-related variables for a sample of 132 beginning teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 51(2), 429-438.
- Gorter, Ronald C.; Albrecht, Gonnie; Hoogstraten, Johan y Eijkman, Michiel A.J. (1999). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory—Dutch Version (MBI-NL) among dentists. *Journal of Organizational Behavior*, 20(2), 209-217.
- Hair, J. F.; Anderson, R. E.; Tatham, R. L. y Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Helliwell, Tanis. (1981). Are you a potential burnout? *Training and Development Journal*, 35(10), 25-29.
- Howard-Hamilton, Mary F.; Palmer, Carolyn; Johnson, Susan y Kicklighter, Melissa. (1998). Burnout and related factors: Differences between women and men in student affairs. *College Student Affairs Journal*, 17(2), 80-91.
- Jenkins C. D.; Zyzansky S. J. y Rosenman, R. H. (1992). *Inventario de Actividades de Jenkins*

EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS PROFESORES

- JAS. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Kreiter, Robert y Kinicki, Angelo. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Lee, Raymond y Ashforth, Blake. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743-747.
- Maslach, Christina y Jackson, Susan. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach Christina y Jackson, Susan E. (1997). *Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Maslach, Christina y Leiter, Michael. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mehrabian, A. (1996). *Manual for the Balanced Emotional Empathy Scale (BEES)*. Alta Mesa, CA: Mehrabian.
- Mehrabian, A., Young, A. L. y Satos, S. (1988). Emotional empathy and associated individual differences. *Current Psychology: Research & Reviews*, 7, 221-240.
- Norvell, Nancy K.; Hills, Holly A. y Murrin, Mary R. (1993). Understanding stress in female and male law enforcement officers. *Psychology of Women Quarterly*, 17(3), 289-301.
- Pines, A. M.; Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout from tedium to personal growth*. New York: The Free Press.
- Richardsen, Astrid M.; Burke, Ronald J. y Mikkelsen, Aslaug. (1999). Job pressures, organizational support, and health among Norwegian women managers. *International Journal of Stress Management*, 6(3), 167-177.
- Rizzo, John R.; House, Robert J. y Lirtzman, Sidney I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Rosenbaum, Mike (1999). *Job satisfaction: Point to consider*. On line documento www. URL (<http://www.diamond.ge.ic.ac.uk/msr/careers/page-4--html>)
- Schaufeli, W.B.; Enzmann, D. y Girault, N. (1993). Measurement of burnout: A review. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 199-215). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Schaufeli, W. B. y Daamen, John. (1994). Burnout among Dutch teachers: An MBI-validity study. *Educational and Psychological Measurement*, 54(3), 803-812.
- Schaufeli, W. B. y Van Dierendonck, Dirk. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14(7), 631-647.
- Scherer, Robert F. y Cox, Myron K. (1992). Assessing the similarity of burnout dimensions in two business samples. *Psychological Reports*, 71(1), 28-30.
- Schute, Nico; Toppinen, Salla; Kalimo, Raija y Schaufeli, Wilmar. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory—General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(1), 53-66.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C. L. Cooper e I. Robertson (Edit.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 25-48). Chichester: Wiley.
- Singh, Jagdip; Goolsby, Jerry G. y Rhodes, Gary K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representative. *Journal of Marketing Research*, 31, 558-569.
- Strykowska, M. y Trzeciakowska, A. (1994). Social support, job satisfaction and professional burn-out in women. *Przegląd Psychologiczny*, 37(3), 387-393.
- Turnipseed, D. y Moore, J. (1999). *The emotional exhaustion and stress of health care professionals and exploratory study* University of Indiana On line (<http://www.sbaer.uca.edu/docs/proceedings II/97wds515.txt>)
- Viera Padilla, Sara. (1998). *Expectativas formales e informales del sistema educativo como predictoras de la satisfacción en el trabajo de docentes de secundaria en el Estado de Nuevo León, México*. Tesis doctoral, Universidad de Morelos, Morelos, Nuevo León, México.
- Van Horn, Joan E.; Schaufeli, Wilmar B.; Green-glass, Esther R. y Burke, Ronald J. (1997). A Canadian-Dutch comparison of teacher's burnout. *Psychological Reports*, 81(2), 371-382.
- Walkey, F.H. y Green, D. E. (1992). An exhaustive examination of the replicable factor structure of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 52(2), 309-323.
- Williams, Carol A. (1989). Empathy and burnout in male and female helping professionals. *Research in Nursing & Health*, 12(3), 169-178.